Department of Foreign Affairs and International Trade
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
Canada
Français | Help | Search | Canada.gc.ca
Home | Department
THE CANADIAN TRADE COMMISSIONER SERVICE

April 2002

Doing Business - UAE

The United Arab Emirates is one of Canada's fastest growing markets in the Middle East. Peaceful, prosperous and tax free, the oil-rich UAE offers Canadian investors unlimited business opportunities in an open, diverse economy, forecast to grow at about 5% in 2001. The gateway to the Middle East and Asia, the UAE's ten free trade zones are fully established commercial and re-exporting centres, a dramatic expansion of historic trading traditions. Well located on the southwestern part of the Arabian Gulf, the UAE has direct transportation links to a market of 1.9 billion people-- other Gulf nations, the Middle East, Eastern Europe, Iran, the Indian subcontinent, Africa and central Asia.

Seven Emirates

The UAE is a federation of seven emirates on the Arabian Peninsula, with seaports on either side of the Straits of Hormuz, entrance to the Arabian Gulf. Bordered by Saudi Arabia to the south and west and Oman on the east and north, the emirates of Abu Dhabi, Dubai, Sharjah, Ajman, Umm Al-Qaiwain, Fujairah, and Ras Al-Khaimah cover 83, 600 square kilometres, about the size of the province of New Brunswick. Formed in 1971-72, the UAE's rapid growth is due to oil and gas production.

The UAE is a country of golden sands, warm seas and starry skies set against the solitude of the vast desert and rugged mountains. Of its three million people, about 25% are citizens (national). The itinerant labourers, about 1.5 million strong, come mostly from the Indian subcontinent. They are housed and treated fairly, but live a hard life by western standards. Nonetheless, they view a few years hard work in the UAE as an excellent opportunity to raise the standard of living of their families in the home country. Nationals and professional/ management level expatriates live an enviable life. They enjoy the finest goods and services in the world, a vibrant nightlife in luxurious and romantic settings, and unique pastimes, including camel races, endurance horse races, falconry, dune climbing in off-road vehicles, and shisha bars where people gather to smoke communal pipes of mellow water-cooled tobacco.

The oil industry has transformed the country to an increasingly liberal nation with a high standard of living, far removed from the collection of impoverished desert states it was just 40 years ago when its economy was based on fishing, date farming, camel ranches, pearling and trading .

The city skylines of Abu Dhabi and Dubai, with their architectural marvels, rival that of Hong Kong. Construction cranes dot the landscape, seaports and airports bustle with activity, and five-star hotels are jammed with tourists and business travellers.

The government, with an eye to the depletion of oil and gas reserves, maintains a pro-business attitude towards foreign expertise, technology and capital and has sought to create a free-market economy largely free of taxation and exchange controls that will be of long term benefit to the country and its people. In addition, the UAE has signed double-tax and investment protection treaties with

102-06708/

several countries.

While oil revenue determines expenditure on infrastructure -- transportation, power, water and telecommunications projects -- the emirates' economic growth is increasingly fuelled by the expansion of the greater Dubai economic zone, which includes the neighbouring emirates of Sharjah and Ajman, as a regional business and trading centre with state-of-the art facilities and attractive concessions to foreign businesses.

Fujairah, on the Indian Ocean coast, is steadily becoming an entrepot for marine traffic choosing to transship its cargo overland rather than sail the costly leg through the Straits of Hormuz to the Arabian Gulf.

Canadian business has been recognized in the UAE for outstanding contributions to construction, energy, building products, information and communications technology, education and training, agriculture and food processing, banking, aerospace and environmental technology.

The recent rebound in oil prices has stimulated the economy, with a range of extensive building construction projects including many large hotels, shopping centres, schools, universities and medical facilities, as well as a residential development in Dubai which will be home to over 100,000 people. Multinational companies from all parts of the world, including many from Canada, have opened offices in the UAE, primarily in Abu Dhabi and Dubai.

Climate and culture

While most of Canada is blanketed in ice and snow, it is still 'shorts weather' in the UAE. October to April daytime temperatures are in the '20s. Spring and summer is hot, with the mercury rising to 45 plus, but the air conditioning is on wherever you go.

English is widely used and is the language of business. Road, shop signs and restaurant menus are usually in both English and Arabic, the UAE official language. Most signage and packaging is bilingual. There are several English language daily newspapers, radio stations and television satellite services.

UAE nationals make up only 25% of the population, with a large number of expatriates on visas who come mainly from India, but also from other countries of the Middle East, as well as Pakistan and the Far East. There are about 5,000 Canadians living and working in the UAE. The Canadian Business Councils in Dubai have 125 and 85 members respectively.

Islam is the official religion of the UAE, but other religions are respected and well established.

Daily life is hot-weather or Mediterranean in style; get up early, take an afternoon siesta and eat late in the evening, often in the wide variety of restaurants or the food courts of air-conditioned malls filled with a dazzling array of high-end shops, offering handmade rugs, jewellery and designer clothing. A relaxed 'Inshallah' (God Willing) attitude prevails, so don't check your watch during business meetings, or complain too loudly about scheduling delays. Officially, the weekend is Thursday and Friday, but in an effort to accommodate the rest of the non-Islamic world, business often works a seven-day week.

The national population is very aware and tolerant of Western dress and culture, but, on the whole, chooses to wear traditional dress. For men, this is the 'dishdasha' a white, full-length shirt-dress worn with a white or red checked headdress, called a 'gutra', secured by a black cord 'agal.' Sheikhs and other dignitaries may also wear a thin black or brown robe with real gold fibre over their dishdasha. Women, in public, wear the black 'abaya'-- a long, loose black robe over their normal clothes -- plus a headscarf. Some women are veiled or wear a mask called a 'burkha.'

Visitors and expatriates wear all-weather business suits and summer-weight clothing year round. As in any place with loads of sun, hats, sunglasses and sunscreen are must haves.

Government

The UAE's Supreme Council, the highest federal authority, is made up of the hereditary rulers of the

seven emirates. Each hereditary sheikh regulates commercial activity and retains control over natural resources, including oil, within his emirate. The President of the UAE, His Highness Sheikh Zayed bin Sultan Al Nayan, is based in Abu Dhabi and is also Ruler of that Emirate. Vice-President and Prime-Minister of the UAE, Sheikh Maktoum bin Rashid Al Maktoum, is the Ruler of Dubai. The Supreme Council is responsible for matters of national policy. The Federal Council of Ministers, responsible to the Supreme Council, has authority to introduce and promulgate legislation. The Federal National Council, 40 representatives from the emirates, is a consultative assembly that monitors and debates government policy.

The UAE is a member of the United Nations, the World Trade Organization, the Arab League, the Gulf Co-operation Council, the Organization of Petroleum Exporting Countries and the International Monetary Fund.

Abu Dhabi -Centre of Government

Green and lovely with wide streets and elegant buildings, the UAE federal capital of Abu Dhabi, as the largest oil producer, is the wealthiest and most powerful of the emirates. At current production levels, the oil and gas reserves in Abu Dhabi are expected to last a further 100-150 years. The only emirate with oil refining capabilities, Abu Dhabi has refineries at Ruwais and Umm Al Nar, with associated petro-chemical production, including liquefied natural and petroleum gas, ammonia, urea, chlorine, caustic soda and hydrochloric acid.

Dubai-Trading hub

Sparkling with glass skyscrapers and interesting architecture in pastel colours, Dubai is the business centre of the emirates and its second largest oil producer. Known as the city of merchants, Dubai has become a hub of the Middle East and the venue of choice for business. Petroleum now accounts for less than 20% of Dubai's GDP, with less than 20 years of extraction remaining. Key sectors are trade, manufacturing, construction, education and training and tourism. The city hums with conferences and meetings of company executives, traders, journalists, diplomats and scholars from around the world. For the rest of the Gulf region, Europe and India, Dubai is a popular destination for shopping, beaches, world-class sport and cultural events. The Dubai World Trade Centre hosts more than 55 international exhibitions each year.

UAE Economy

The UAE has an open economy, with one of the world's highest per capita incomes. Its wealth, based on the oil sector, contributed 22% of the country's GDP of C$65 billion in the year 2000. At current production levels, the oil and gas reserves in Abu Dhabi are expected to last a further 100-150 years.

Per capita GDP (1999) of C$26,000, one of the world's highest, gives the UAE considerable buying power and leverage. Import levels are also related to population growth, to development plans and large projects, as well as to the upkeep of existing facilities. In 1998, the UAE spent $44 billion on imports, importing 90 % of the products it consumes. Japan, the UK, and the US lead the way in imports to the UAE, while main export destinations are Japan, South Korea and India.

The privatisation of government-owned industries has been regularly discussed in the UAE. For example, Abu Dhabi has restructured its electricity and water sectors, with a decree of the revised electricity and water sector formalised in March 1998. Power projects are expanding throughout the UAE and some change is expected in the current monopoly on all telecommunications enjoyed by Etisalat.

Industrial Development

The UAE government is actively pursuing a policy of economic diversification in the re-export and tourism sectors, high technology and manufacturing. Re-export infrastructure, including air and sea ports, is continually upgraded and expanded. Tourism throughout the emirates is growing, with more

than three million visitors expected in 2001. Luxury hotel development is encouraged and growing quickly, with more than 400 projects planned or currently underway

The high technology sector has been boosted by the opening of the Dubai Internet City, a high tech free zone, in late 2000. Manufacturing projects involving aluminum and cement continue to be favoured and have received government investment. Sharjah is the centre of diversified manufacturing in the UAE, responsible for over 40 per cent of manufactured GDP. Dubai is the regional financial and trading centre. Abu Dhabi's development is centred on oil and related products, government projects, and defence. It is also home to the Abu Dhabi Investment Authority, which administers huge funds for overseas investment.

Free Trade Zones

Free zones have become an integral part of the UAE's position as a regional commercial and re-export hub. The UAE free trade zones provide abundant low-cost energy, land and labour, and government financial incentives. Foreign companies establishing in the free trade zones are offered special concessions, including exemption from the requirement of having local ownership or a local sponsor.

The first zone, Jebel Ali Free Zone (JAFZ), was established in 1985 and its success sparked a wave of similar projects. Currently, there are ten zones in existence or development. Existing zones house over three thousand companies, including many Canadian firms, and account for a total investment of more than $6 billion. The zones register approximately 15% of total UAE trade.

All zones allow 100% foreign ownership, tax and customs exemptions, full rights to repatriate profits and capital and simplified services to manage red tape.

Jebel Ali Free Zone (JAFZ)

Encompassing 100 square kilometres, Jebel Ali is the oldest and most successful of the free zones. There are more than 1,500 companies registered, employing

50,000 people. The zone includes manufacturing (21%), trading (75%), and services (4%) and boasts the world's largest man-made port. The JAFZ is located minutes from Dubai.

Hamriyah Free Zone

Located in Sharjah and covering approximately 10 million square metres, the Hamriyah zone has a 14 metre deepwater port with two petrochemical and two cargo berths. There are 100 executive offices, and almost 100 warehouse and office units that will house 2400 staff. The zone has attracted approximately 80 companies since it became fully operational in 1998. The Hamriyah plans to attract more heavy industry and believes its costs are 20-25% less than its competitors.

Sharjah Airport International Free Zone (SAIF-Zone)

Sharing the same regulatory environment as the Hamriyah zone, the SAIF has attracted approximately 380 companies, about 75% of them involved with trade. The zone moved approximately 60,000 tonnes of cargo in 1999 and has almost 300 furnished offices, and 200 warehouses. The SAIF-Zone targets industrial companies, mostly from the Indian subcontinent and prides itself on its flexible services. The zone covers an area of approximately 10 million square metres and is adjacent to an air cargo terminal. There are six international airports and eight seaports within two hours trucking time.

Ajman Free Zone

The Ajman Free Zone's largest advantage is cost. Warehousing and office leases are approximately half the price of other free zones while the cost of living in Ajman is also very reasonable. The zone is

home to 460 companies, posting a 40% growth in 1999. There are two airports and four ports in the nearby area.

Fujairah Free Zone

Fujairah attracts small to medium-sized business and offers the UAE's only free zone on the east coast, thereby allowing ships to save time and avoid the extra cost of entering the Persian Gulf. Total trade is approximately $500 million per year, while growth is anticipated to continue at approximately 25% per year. Currently, 120 companies are located in this zone. Excellent roads connect it to the rest of the UAE and Oman.

Dubai Airport Free Zone

As a new entrant in the market, the Dubai Airport Free Zone succeeded in attracting 70 companies in 1999. The zone includes 473,000 square metres of apron area, 100,000 square metres of land for development, and 72,000 square metres of industrial units for rent. It is ideal for "just in time" requirements. The zone is likely to expand in the near future.

Dubai Internet City Media City

Phase 1 of this technology and media 'free zone' was completed in the fall of 2000. Software, IT, and media companies will receive the standard free zone benefits, plus the possibility of 50 year renewable leases. Additionally, a research centre is being established, with links to UAE universities. The zone is the only facility in the country offering wider band width than otherwise available.

Doing Business in the UAE--Visas and Work Permits

A valid Canadian passport is required for Canadians intending to visit the United Arab Emirates. Canadians visiting the UAE will receive an automatic 30-day visit visa on arrival.

'Application for residence' permits must be made within 30 days of arrival. Residence permits are valid for three years and may be renewed.

Business ownership

Except in free zones, foreigners are only permitted to own up to 49% of a limited liability commercial partnership. The remaining 51% must be owned by a UAE national. Foreign companies can market their products in the UAE either through these limited liability companies or through 100 % UAE national-owned distributorships. Foreign contractors or service businesses require UAE national sponsors, one for each emirate in which they do business. Foreigners are not allowed to own land in the UAE.

The UAE federal government has updated intellectual property rights laws to be consistent with the World Trade Organization's agreements. There are no restrictions on the import or export of either the UAE dirham or foreign currencies, by foreigners or UAE nationals, with the exception of Israeli currency and the currencies of those countries subject to United Nations sanctions. Otherwise, all currencies can be freely exchanged in the UAE at market rates. The government sector includes the accounts of the federal government, as well as the accounts of the seven individual emirate governments.

A large majority of the UAE federal budget is financed by Abu Dhabi, which has a financial reserve estimated at US $160 billion. For 2001, outside observers have estimated a small deficit of approximately $1 billion. It is financed by domestic borrowing, principally by overdrafts from banks - usually those in which government entities have an ownership share - and drawing down overseas assets. This is, of course, offset many times over by holdings in cash, equities, and bonds. Various utilities and public services (including medical treatment) have instituted higher fees, in some cases a

scaled fee structure, with higher charges imposed on foreigners.

There is no income tax in the UAE. Foreign banks pay a 20% tax on their profits. Foreign oil companies with equity in concessions pay taxes and royalties on their proceeds. There are no consumption taxes, and the highest customs duty assessed is 4%. There is no minimum wage.

Trade Activity in the UAE

UAE exports can be divided into three categories: oil and gas exports from Abu Dhabi, re-export of products from Dubai and Sharjah, and exports of local products. Oil and gas represent the greatest share of UAE exports. Nonetheless, the re-export of goods is a dynamic and flourishing aspect of the economy, which contributes greatly to the trend toward economic diversification. In 1999, oil accounted for $18 billion of exports, with re-exports assuming $17 billion of the $47 billion in total exports.

Imports to the UAE are destined both for the local UAE market and for re-export, attracting foreign companies to the open economy and its strategic location in the Gulf. It is estimated that 40 per cent of imports are re-exported to the markets of other Gulf nations, the Middle East, Iran, the Indian subcontinent, Africa and the former Soviet countries in central Asia (CIS market--there are daily cargo charter flights from Dubai, Sharjah and Fujairah airports to all the former Soviet Union republics). It thus has direct trade links with a region encompassing almost one quarter of the world's population.

Imports consist mainly of machinery and transport equipment (machines, vehicles, aeronautic, electrical material), forestry products (paper, lumber), construction, agrifood products and live animals. There is a great demand for foreign expertise in the services sector - in architectural design, training, financial consulting, project management, and information technology.

Canada-UAE Commercial Relations

The UAE is Canada's sixth largest trading partner in North Africa and theMiddle East. In 2000, Canadian merchandise exports totalled $186 million, an 80% increase in the previous five years, but this doesn't account for the booming trade in services. With oil prices substantially higher than expected and continuing strong in 2001, the UAE economy should continue to rebound from the 1998-99 slowdown and provide a more vibrant market for Canadian exporters. Major items include wheat, engine parts, automobiles, helicopters, flight simulators and pleasure boats, although no single sector dominated the market - attesting to the wide range of opportunities here. In 1999, Canada imported C$100 million in UAE goods, mainly textiles and clothing.

Canada's principal merchandise exports to the UAE are machinery and mechanical appliances, agricultural products and wood products, most of which are destined for re-export markets. The main imports to Canada from the UAE are machinery and mechanical appliances and textiles. Canada holds significant market share in the services sector, particularly in construction, oil and gas, and education/training. Significant opportunities exist in the information technology and telecommunications, agrifood, construction and building materials, defence, oil and gas, medical products and pharmaceutical products, power and energy sectors. The UAE's relatively liberal social environment continues to be an additional factor attracting those seeking to partake in the affluence of the region.

The UAE is considered to be an excellent credit risk by EDC. It is a cash market, and project financing is readily available. Syndicated loans are available through local and foreign commercial banks. The UAE Industrial Bank provides loans for industrial projects.

Canadian exporters do business in the UAE by: selling directly to the end-user; selling through an informal, non-exclusive re-seller arrangement; selling through an agent/distributor; establishing a company presence through a joint venture; or by authorizing a local firm to sell its products via a licensing or franchising arrangement.

Re-seller arrangements are suitable for products where local promotion and after-sales service are not

factors. Re-seller relationships offer low-risk arrangements, but this form of marketing has limited growth and profit potential. It is suggested that a growth-oriented marketing program should select an alternative method to penetrate the U.A.E. market.

Use of Agents/Distributors: Finding a Partner

U.A.E. law does not distinguish between an agent or distributor, referring to both as commercial agents. All agents must be registered with the Ministry of Economy and Commerce. Selection of the right agent is probably the most important decision that the exporter can make.

Agents may not be terminated, except with sufficient cause, as determined by a government committee that has usually ruled in favour of the local agent. In most cases, compensation to a terminated agent is required, even if the committee rules for the foreign firm. Only U.A.E. nationals or companies wholly owned by U.A.E. nationals can register with the Ministry of Economy and Commerce as local agents.

The terms and conditions of agency contracts vary greatly. Commissions and other forms of compensation typically depend on the amount of work required of the agent, and sales volume. The agent's responsibilities and performance measures should be clearly defined. Agents may be appointed on a project basis, with the relationship restricted to that project and terminated automatically upon reward or completion.

Establishing the geographic territory of an agent is critical. UAE law automatically awards exclusivity to the agent in the geographic area covered by the agreement. An agent must have a presence and be licensed to operate in each emirate in which he does business. There is no blanket license for the whole of the UAE. Consequently, Canadian exporters seeking UAE-wide coverage must appoint a separate agent for each emirate, or appoint a master agent with offices or sub-agents in each emirate. Virtually all of the most successful trading houses fall into the later category.

Local agency laws prohibit the importation and sale of brand name food products by other than the principle agent.

Direct Marketing

Other than for large orders, usually related to private or public project procurement or large businesses for their own use, the direct sale to the end-user approach is suitable only for infrequent, low volume exports. For most exporters seeking a high volume, fast turnover sales network, and a more aggressive campaign executed through local distributors has been the best marketing strategy.

Joint Ventures/Licensing

There are distinct advantages in maintaining a local presence in the UAE, as businesses and government officials prefer to deal with someone they know and trust. Historically, personal relationships have always been important to doing business in the Middle East. In addition, local firms are closer to the local and regional market, customers, contacts, and other elements affecting business.

UAE law requires that all companies be licensed and at least 51% owned by UAE nationals. There are exceptions to this rule, the most relevant for Canadian firms being those for firms operating within free zones, professional or artisan companies, and branches or representative offices. Each of these exemptions allows 100% foreign ownership, but with restrictions on the allowable scope of business activities.

While joint ventures with foreign firms require local majority ownership, profit and loss distribution can be prescribed. There is no need to license the joint venture or publish the terms of agreement. The foreign partner deals with third parties under the name of the local venture.

Banks, insurance, and financial companies must be run as public shareholding companies. This requires minimum capitalization of Dhs. 10 million (US$ 2.725 million), the chairman and majority of directors being UAE nationals, and a more restrictive distribution of profit than allowable under a joint venture. However, foreign banks, insurance and financial companies can establish a presence in the UAE by operating a branch or representative office. This option allows 100% foreign ownership, but, in general, limits business activities to offshore operations.

Licensing of manufacturing processes is a growing market, especially with the UAE's intention to increase the quality and diversity of local production. However, the total market for industrial licenses remains relatively small, due to the limited amount of manufacturing done in the UAE.

The majority of licensing is done for the fabricating and/or marketing of trademarked items. Licensees of sports logos, universities, animated characters, etc., are servicing a very active market with one of the world's highest disposable incomes. Licensing is an effective and quick way to meet the current demand, especially among young consumers, for North American styles.

Steps to Establishing an Office

Legal requirements for Canadian companies setting up a UAE-based office depend mostly on the nature of the business in which the firm is engaged, its level of involvement in the UAE, and the emirate in which it locates. However, laws are very similar among emirates.

Canadian companies need a local sponsor, both for the firm and for its resident employees. A sponsor must be a UAE national or institution, such as a free zone. The sponsor can be involved in the business, or be simply a service sponsor providing, for a fee, legally required administrative functions.

Companies are required to be licensed by the emirate of domicile before beginning business activities. In general, individual emirates will issue: Trade Licenses covering all kinds of trading activity; Professional Licenses covering professions and services; Industrial Licenses for industrial and manufacturing activities; and Vocational Licenses for craftsmen and artisans. Licenses for some categories of business require approval from certain federal ministries and other authorities: for example, banks and financial institutions from the Central Bank of the UAE., insurance companies and related agencies from the Ministry of Economy and Commerce, manufacturing from the Ministry of Finance and Industry, and pharmaceutical and medical products from the Ministry of Health. More detailed procedures apply to businesses engaged in oil and gas production and related industries.

In addition to the required licenses, all Canadian companies doing business in the UAE must be registered with the chamber of commerce in each of the emirates where the business is licensed to operate. In the UAE, chambers are part of the government and membership is mandatory. Firms must decide on the purpose of the office it wishes to establish, as this will determine ownership requirements. For firms conducting regional marketing or administrative functions, a representational office, allowing 100% ownership, may be best. For firms conducting offshore services, a branch office, also allowing 100% ownership, is suggested. Establishing an office in any of the free trade zones available in the UAE., regardless of activity, allows for 100% ownership.

Selling Factors/Techniques

The commercial tradition of the UAE is that of the middleman or trader acting as a conduit for goods from large manufacturers to South Asia, the Gulf, and East Africa. Today, with Dubai as the hub, the UAE services those markets in North Africa, South Africa, West Africa, Central Africa, the rest of the Middle East, and the newly independent states of Central Asia. International trade customs (predating letters of credit and international bank finances) traditionally required merchants trusting business associates from other tribes and ethnic groups with items of value over an extended period of time and distance, fostering a business style that puts a very high premium on personal relationships and perceptions of integrity. Thus, price and personal relationships are the key determinants in the UAE market.

The UAE has become more attractive to Canadian exporters and investors in the past decade as a

more sophisticated understanding of long-term value, as opposed to lowest purchase price, has taken hold here. Product quality, after-sales service, and regular maintenance requirements determine purchasing decisions in the new UAE, as there is a layering effect that separates the top echelon from all but the most important business decisions. The many expatriate managers of UAE-based companies bring with them cutting-edge management concepts.

However, this welcome new trend has not reduced the importance of personal relationships, particularly when UAE nationals are involved. Since working relationships need time to mature, Canadians are advised to invest time in the market with, preferably, a local presence. Face-to-face contact is essential with a local sponsor, agent, or partner with sufficient access and influence in those circles most important to that particular business.

For Canadian firms selling consumer goods to UAE traders, there is no substitute for price. Government procurement also places heavy emphasis on selection of the low bidder, as long as the lowest price bidder is compliant with all technical specifications.

The UAE is less conservative than other Arab states and English is widely spoken, but sensitivity to local traditions and Islamic beliefs is essential. Arabic language on packaging and advertising is both desirable and highly effective in the marketing of consumer goods.

Trade Promotion

From late September through May, with the exception of the holy month of Ramadan, the UAE hosts a continuous and growing series of well attended major international trade exhibitions and conferences. Canadians are advised to consider participation in one of these shows as an excellent method of market evaluation and initial penetration.

Sales Service/Customer Support

The commercial and industrial markets are also very competitive. For these markets, price is also a key purchase factor, but quality, durability, and after-sales service are increasingly determinants for purchases by government and business. The emphasis on after-sales service favours those products backed by local distributors with adequate part stocks and routine maintenance capabilities. The training of qualified maintenance and repair personnel is a critical marketing factor for the more sophisticated end of the market.

Selling to the Government

Government buyers are either the federal or emirate governments. Federal purchases are administered through the respective agency in Abu Dhabi or Dubai. Emirates purchases are arranged by the relevant local authority, often with the federal agency assistance. In most cases for non-military purchases, government entities will deal only with UAE registered companies and will favour local products over imports. Only when a good or service of acceptable quality is not available locally will the procurement authority seek outside sources. It is common business practice for bids to go direct to select firms that were prequalified with the organization in question.

The military structure in the UAE operates under the Ministry of Defence, with the national military elements (Army, Air Force, Navy) reporting to the General Headquarters in Abu Dhabi. Its procurement rules prohibit the use of agents, and require the use of offset arrangements for 60% of the contract value.

Canadian goods and services enjoy an outstanding reputation for quality but, with the exception of hydrocarbon-related industries, are under-represented in this market. For military and civilian government procurement and projects, Canadians are encouraged to seek a presence in the UAE and get their goods/services prequalified to bid. Competition in the public sector is very strong. There are some very large procurement projects underway, as UAE governments are investing heavily in infrastructure projects, such as roads, power generation and distribution systems, desalination

facilities, sewage systems, public housing, recreational facilities, hospitals and other medical facilities and services, schools, athletic facilities, refineries and other hydrocarbon facilities, airports and government buildings.

Protecting Your Product from Copyright Infringement

The UAE was a major centre for the production, sale, and export of pirated and counterfeit products. However, the UAE government has passed new laws and begun enforcement actions aimed at reaching international standards. While there has been considerable improvement in the overall situation, particularly in copyright enforcement for audio and video recordings, and to a lessor but still significant extent for software, there remain important issues yet to be addressed. This is particularly true in the patent area, especially for pharmaceuticals.

It is significant that the UAE joined the General Agreement on Tariffs and Trade in 1994 and is now a member of the World Trade Organization. However, Canadian firms wanting to register their trademarks, copyrights, or patents in the UAE should contact local legal counsel for assistance.

Need for a Local Attorney

The need for a local attorney will obviously be affected by the size, complexity, and nature of the business to be conducted. The legal system of the UAE is very different from Canada's. Prior to the modern era, business was conducted according to the dictates of religious law, the Sharia, and traditional custom. Codified law based on modern standards is evolving, as are practices based on the law, such as court and other legal procedures.

Where laws appear to govern certain practices according to commonly accepted principles, terms and definitions are often at variance with usual interpretations. What the law says is one thing - what the law means is another thing. Licensing, registration, sponsorship, immigration and labour laws for a workforce almost totally expatriate, the difficulty of termination of agency agreements, partnership requirements, and the preferences given to locals in dispute resolution, among other differences with the Canadian system, argue strongly for Canadian firms to consult local legal counsel. There are many law firms with experience in dealing with Canadian clients and are experienced in the local market.

Contacts

Canadian Embassy http://www.infoexport.gc.ca/ae
P.O. Box 6970, Abu Dhabi, U.A.E.
Tel: (971) 2-445-6969 Fax: (971) 2-445-8787

Canadian Consulate http://www.infoexport.gc.ca/ae
P.O. Box 52472, Dubai, U.A.E.
Tel: (971) 4-352-1717 Fax: (971) 4-351-7722

---

avril 2002

Faire des affaires - EAU

Les Émirats arabes unis sont l'un des marchés du Canada au Moyen-Orient dont la croissance est la plus rapide. Paisible, prospère et libre de taxes, ce riche État pétrolier offre aux investisseurs canadiens des possibilités commerciales illimitées dans une économie ouverte et diversifiée, dont la croissance devrait être d'environ 5 p. 100 en 2001. Passerelle vers le Moyen-Orient et l'Asie, les dix zones franches des EAU sont des centres de commerce et de réexportation pleinement établis, fruits du développement extraordinaire de longues relations commerciales. Bien situés au sud-ouest du golfe Persique, les EAU ont des liens de transport direct vers un marché de 1,9 milliard de consommateurs -- les autres pays du Golfe, le Moyen-Orient, l'Europe de l'Est, l'Iran, le sous-continent indien, l'Afrique et l'Asie centrale.

Sept émirats

Les EAU sont une fédération de sept émirats de la Péninsule arabique, dont les ports maritimes sont situés de chaque côté du détroit d'Ormuz, à l'entrée du golfe Persique. Bordés par l'Arabie saoudite au sud et à l'ouest, et par Oman à l'est et au nord, les émirats d'Abu Dhabi, de Dubaï, de Sharjah, d'Ajman, d'Umm Al-Qaiwain, de Fujairah et de Ras Al-Khaimah s'étendent sur 83 600 kilomètres carrés, c'est-à-dire une superficie à peu près égale à celle du Nouveau-Brunswick. La croissance rapide des EAU, qui ont été formés en 1971-1972, est attribuable à la production de pétrole et de gaz.

Les EAU forment un pays de sables dorés, de mers chaudes et de ciels étoilés sur fond de solitude : celle de l'immensité du désert et des montagnes au relief déchiqueté. Sur trois millions d'habitants, environ 25 p. 100 sont citoyens (ressortissants). Les manoeuvres itinérants, qui sont à peu près 1,5 million, viennent surtout du sous-continent indien. Ils sont logés et traités avec équité, mais leur vie est dure selon les normes occidentales. Néanmoins, pour eux, quelques années de travail pénible dans les EAU représentaient un excellent moyen d'améliorer le niveau de vie de leur famille dans leur pays d'origine. En revanche, les ressortissants et les expatriés qui occupent des postes professionnels ou de gestion mènent une vie enviable. Ils profitent des biens et des services les meilleurs du monde, de soirées animées dans des cadres luxueux et romantiques et de passe-temps uniques : courses de chameaux, courses hippiques d'endurance, fauconnerie, escalade de dunes dans des véhicules tout terrain et bars *shisha* où l'on se rassemble pour fumer la pipe communautaire de tabac suave refroidi à l'eau.

L'industrie pétrolière a fait des EAU un pays de plus en plus libéral, au niveau de vie élevé, qui ne ressemble plus du tout à la collection d'États pauvres du désert d'il y a à peine 40 ans, dont l'économie reposait sur la pêche, la culture des dattes, l'élevage du chameau, l'exploitation des perles et le commerce. La silhouette des villes d'Abu Dhabi et de Dubaï, avec leurs merveilles architecturales, rivalise avec celle de Hong Kong. Des grues de chantier se dressent partout, les ports maritimes et les aéroports sont en effervescence et les hôtels cinq étoiles sont bondés de touristes et de voyageurs d'affaires.

Le gouvernement, conscient de l'épuisement possible des réserves de pétrole et de gaz, maintient une attitude favorable au commerce, au savoir-faire, à la technologie et au capital étrangers, et s'est efforcé de créer une économie de

marché, généralement non soumise aux impôts et au contrôle des devises, option qui profitera à long terme au pays et à ses habitants. En outre, les EAU ont signé avec plusieurs pays des traités pour éviter la double imposition et protéger les investisseurs.

Si les recettes pétrolières influent sur les dépenses d'infrastructure (les projets dans les domaines du transport, de l'électricité, de l'eau et des télécommunications), la croissance économique des émirats est de plus en plus stimulée par l'expansion de la zone économique de l'agglomération de Dubaï, qui comprend les émirats voisins de Sharjah et d'Ajman. C'est un centre régional d'affaires et de commerce aux installations très modernes, où les concessions sont intéressantes pour les entreprises étrangères.

Fujairah, sur le littoral de l'océan Indien, devient graduellement un entrepôt de trafic maritime, qui préfère transborder ses marchandises sur terre au lieu de faire par mer le parcours onéreux empruntant le détroit d'Ormuz jusqu'au golfe Persique.

Les entreprises canadiennes sont reconnues dans les EAU pour l'excellence de leurs contributions dans les domaines suivants : construction, énergie, produits du bâtiment, technologie de l'information et des communications, éducation et formation, agriculture et transformation des aliments, secteur bancaire, aérospatiale et technologies de l'environnement.

La remontée récente des prix pétroliers a stimulé l'économie, ce qui se traduit par la mise en œuvre d'une gamme de projets de construction d'envergure - grands hôtels, gros centres commerciaux, écoles, universités et installations médicales - et de projets de constructions résidentielles à Dubaï, où seront logées plus de 100 000 personnes. Des multinationales de toutes les régions du monde, dont bon nombre du Canada, ont ouvert des bureaux dans les EAU, surtout à Abu Dhabi et à Dubaï.

Le climat et la culture

Quand la majeure partie du Canada est recouverte de glace et de neige, les EAU en sont encore à la saison des shorts. D'octobre à avril, la température est d'environ 20^{o} le jour. Le printemps et l'été sont chauds, la température atteignant 45^{o} et plus, mais il y a climatisation partout.

L'anglais est couramment utilisé et c'est la langue des affaires. L'affichage sur les routes et dans les boutiques, les menus des restaurants sont généralement en anglais et en arabe, qui est la langue officielle des EAU. Les panneaux et les textes des emballages sont généralement bilingues. Il y a plusieurs quotidiens et chaînes de radio anglais ainsi que des services de télévision par satellite.

Les ressortissants des EAU forment seulement un quart de la population, qui compte un grand nombre d'expatriés titulaires de visas, surtout originaires de l'Inde, mais également d'autres pays du Moyen-Orient ainsi que du Pakistan et de l'Extrême-Orient. Environ 5 000 Canadiens vivent et travaillent dans les EAU. Les conseils des gens d'affaires canadiens à Dubaï et à Abu Dhabi ont respectivement 125 et 85 membres.

L'Islam est la religion officielle des EAU mais les autres cultes sont respectés et bien établis.

La vie quotidienne est celle d'un pays chaud ou méditerranéen : on se lève tôt, on fait la sieste dans l'après-midi et on mange tard le soir, souvent dans un restaurant (la diversité est grande) ou une aire de restauration de l'un des multiples centres commerciaux climatisés avec leur enfilade éblouissante de boutiques haut de gamme qui vendent des tapis faits à la main, des bijoux et des vêtements haute couture. L'attitude est détendue (ce que traduit l'expression *insh'allah !* - Si Dieu le veut !) : évitez donc de regarder l'heure dans une rencontre d'affaires ou de protester trop bruyamment contre des retards dans l'emploi du temps. Officiellement, le week-end est le jeudi et le vendredi, mais pour s'adapter au reste du monde non musulman, le milieu des affaires travaille souvent sept jours par semaine.

Les ressortissants des EAU connaissent très bien les tendances vestimentaires

et la culture occidentales et les tolèrent, mais dans l'ensemble, ils préfèrent se vêtir de manière traditionnelle. Les hommes portent le *dishdasha*, une longue robe-chemise blanche qui descend jusqu'aux chevilles et se porte avec le *gutra*, un couvre-chef à carreaux blancs ou rouges retenu par un cordon noir, l'*agal*. Les cheiks et autres dignitaires peuvent aussi porter une robe noire ou brune de tissu mince, tissée de fils d'or véritable par-dessus leur *dishdasha*. En public, les femmes portent une longe robe noire et ample par-dessus leurs vêtements ordinaires, l'*abaya* et se couvrent la tête d'un foulard. Certaines sont voilées ou portent un masque, le *burkha*.

Les visiteurs et les expatriés portent des complets toute saison et des vêtements d'été légers à l'année longue. Comme dans tous les lieux très ensoleillés, chapeaux, lunettes de soleil et filtres solaires sont des articles à avoir.

Le gouvernement

Le Conseil suprême des EAU, la plus haute autorité fédérale, est formé par les souverains héréditaires des sept émirats. Chaque cheik héréditaire réglemente l'activité commerciale et garde le contrôle des ressources naturelles, y compris du pétrole, dans son émirat. Le président des EAU, Son Altesse le cheik Zayed bin Sultan Al Nayan, est installé à Abu Dhabi, émirat dont il est le souverain. Le vice-président et premier ministre, le cheik Maktoum bin Rashid Al Maktoum, est le souverain de Dubaï. Le Conseil suprême est chargé des questions d'intérêt national. Le Conseil fédéral des ministres, responsable devant le Conseil suprême, a le pouvoir de présenter et de promulguer des lois. Ce conseil fédéral national, où siègent 40 représentants des émirats, est une assemblée consultative dont le rôle consiste à suivre la politique du gouvernement et à en débattre.

Les EAU sont membres des Nations Unies, de l'Organisation mondiale du commerce, de la Ligue des États arabes, du Conseil de coopération du Golfe, de l'Organisation des pays exportateurs de pétrole et du Fonds monétaire international.

Abu Dhabi, centre du gouvernement

Ville verte et charmante avec ses larges rues et ses bâtiments élégants, Abu Dhabi, capitale des EAU, est l'émirat le plus riche et le plus puissant car c'est celui qui produit le plus de pétrole. Aux niveaux de production actuels, les réserves de pétrole et de gaz d'Abu Dhabi devraient durer encore de 100 à 150 ans. Seul émirat à disposer de capacités de traitement, Abu Dhabi a des raffineries de pétrole à Ruwais et à Umm Al Nar, et une production pétrochimique connexe, notamment de gaz naturel liquéfié et de gaz de pétrole liquéfié, d'ammoniaque, d'urée, de chlore, de soude caustique et d'acide chlorhydrique.

Dubaï, carrefour commercial

Avec ses gratte-ciels étincelants et son architecture intéressante aux couleurs pastels, Dubaï est le centre commercial des émirats et le deuxième producteur de pétrole du pays. Ville commerçante réputée, Dubaï est devenue le carrefour du Moyen-Orient et un lieu de prédilection pour les gens d'affaires. Le pétrole représente maintenant moins de 20 p. 100 du PIB de Dubaï, puisqu'il reste moins de 20 ans d'extraction. Les secteurs clés sont le commerce, la fabrication, la construction, l'éducation et la formation, et le tourisme. À Dubaï, les conférences et les rencontres de dirigeants d'entreprises, de négociants, de journalistes, de diplomates et d'universitaires du monde entier se succèdent. Dans le reste de la région du Golfe, en Europe et en Inde, Dubaï est une destination populaire pour ses centres commerciaux, ses plages et les événements sportifs et culturels d'envergure mondiale. Le centre du commerce mondial de Dubaï accueille plus de 55 salons internationaux par an.

Économie des EAU

Les EAU ont une économie ouverte et un revenu par habitant qui est l'un des

plus élevés du monde. La richesse du pays, reposant sur le secteur pétrolier, a contribué à 22 p. 100 du PIB, qui a atteint 65 milliards $CAN en 2000. Aux niveaux de production actuels, les réserves de gaz et de pétrole d'Abu Dhabi devraient durer encore de 100 à 150 ans.

Avec un PIB de 26 000 $CAN par habitant (1999), l'un des plus élevés du monde, les EAU ont un pouvoir d'achat et une influence considérables. Les niveaux d'importation sont également liés à la croissance démographique, aux plans de développement et aux grands projets ainsi qu'au maintien des installations actuelles. En 1998, les importations des EAU se sont élevées à 44 milliards $, 90 p. 100 des produits consommés étaient importés. Le Japon, le R.-U. et les É.-U. sont les principaux pays importateurs aux EAU, et les EAU exportent surtout au Japon, en Corée du Sud et en Inde.

La privatisation des industries d'État a été régulièrement débattue dans les EAU. Par exemple, Abu Dhabi a restructuré ses secteurs de l'eau et de l'électricité, par un décret de révision des secteurs, révision officialisée en mars 1998. Les projets dans le domaine de l'électricité sont en expansion dans toutes les régions des EAU et on s'attend à certains changements au monopole actuel d'Etisalat dans les télécommunications.

Développement industriel

Le gouvernement des EAU applique activement une politique de diversification économique dans les secteurs de la réexportation et du tourisme, de la haute technologie et de la fabrication. Les infrastructures de réexportation, notamment les ports maritimes et les aéroports, sont constamment améliorées et agrandies. Le tourisme augmente partout, et plus de trois millions de visiteurs sont attendus en 2001. Le développement de l'hôtellerie de luxe est favorisé et en croissance rapide, et plus de 400 projets sont planifiés ou en cours.

Le secteur de la haute technologie a été stimulé par l'ouverture de la cité Internet de Dubaï (Dubaï Internet City), une zone franche de la haute technologie, à la fin de 2000. Les projets dans le secteur de la fabrication, qui concernent l'aluminium et le ciment, continuent d'être favorisés et ont bénéficié d'un investissement du gouvernement. Sharjah est le centre d'un secteur de fabrication diversifié et représente plus de 40 p. 100 du PIB lié à la fabrication. Dubaï est le centre financier et commercial régional. Le développement d'Abu Dhabi est axé sur le pétrole et les produits connexes, les projets gouvernementaux et la défense. C'est aussi là où siège l'Abu Dhabi Investment Authority, qui administre des fonds énormes destinés aux investissements à l'étranger.

Zones franches

Les zones franches font partie intégrante de la position des EAU comme carrefour régional de commerce et de réexportation. Ces zones fournissent en abondance de l'électricité des terrains et de la main-d'œuvre à faible coût, ainsi qu'une foule d'incitatifs financiers gouvernementaux. Les entreprises étrangères qui s'y établissent se voient offrir des concessions spéciales, entre autres choses, le fait de ne pas être tenu d'avoir une participation locale ou un commanditaire local.

La première zone franche, celle de Jebel Ali, a été établie en 1985 et son succès a entraîné une vague de projets semblables. Actuellement, dix zones de ce type ont déjà été créées ou sont en voie de l'être. Elles hébergent plus de trois mille entreprises, dont de nombreuses sociétés canadiennes, et représentent un investissement total de plus de 6 milliards $. Elles enregistrent approximativement 15 p. 100 du commerce total des EAU.

Toutes les zones autorisent un contrôle étranger à 100 p. 100, accordent des exemptions fiscales et douanières, permettent de rapatrier tous les bénéfices et le capital et offrent des services simplifiés de gestion des formalités administratives.

Zone franche de Jebel Ali

S'étendant sur une superficie de 100 kilomètres carrés, Jebel Ali est la plus

ancienne et la plus efficace des zones franches. Elle compte plus de 1 500 entreprises enregistrées qui emploient 50 000 personnes. La zone est axée sur la fabrication (21 p. 100), le commerce (75 p. 100) et les services (4 p. 100) et peut se targuer de posséder le plus grand port artificiel du monde. La zone franche de Jebel Ali est située à quelques minutes de Dubaï.

Zone franche de Hamriyah

Située à Sharjah, la zone de Hamriyah s'étend sur environ 10 millions de mètres carrés. Elle comprend un port de 14 mètres en mer profonde, avec deux postes à quai pour les produits pétrochimiques et deux autres pour les marchandises. On y compte 100 sièges administratifs et presque 100 entrepôts et bureaux qui pourront accueillir 2 400 employés. La zone de Hamriyah a attiré environ 80 entreprises depuis qu'elle est devenue pleinement opérationnelle en 1998. Elle compte attirer davantage d'industries lourdes et estime que ses coûts sont inférieurs de 20 à 25 p. 100 par rapport à ceux de ses concurrentes.

Zone franche de l'aéroport international de Sharjah

Dotée du même environnement réglementaire que Hamriyah, la zone franche de l'aéroport international de Sharjah a attiré environ 380 entreprises, dont 75 p. 100 font du commerce. Soixante mille tonnes de marchandises y ont transité en 1999 et on y trouve presque 300 bureaux meublés et 200 entrepôts. La zone vise les entreprises industrielles, en particulier celles du sous-continent indien et se vante de la souplesse de ses services. Elle couvre environ 10 millions de mètres carrés et se situe à proximité d'une aérogare pour marchandises. Six aéroports internationaux et huit ports maritimes sont situés à une distance de deux heures en camion.

Zone franche d'Ajman

Le plus gros avantage de la zone franche d'Ajman est le coût. Le prix des loyers des entrepôts et des bureaux est la moitié de celui des loyers des autres zones franches, et le coût de la vie y est également très raisonnable. La zone accueille 460 entreprises et a affiché une croissance de 40 p. 100 en 1999. Deux aéroports et quatre ports sont situés à proximité.

Zone franche de Fujairah

Fujairah attire des petites et moyennes entreprises et c'est la seule zone franche sur la côte est des EAU, ce qui permet aux bateaux de gagner du temps et d'éviter le coût supplémentaire de l'entrée dans le golfe Persique. Le commerce total représente approximativement 500 millions $ par an, et la croissance devrait se maintenir à 25 p. 100 par an environ. Actuellement, 120 entreprises y sont installées. D'excellentes routes relient la zone aux autres régions des EAU et à Oman.

Zone franche de l'aéroport de Dubaï

Nouvel entrant sur le marché, la zone franche de l'aéroport de Dubaï a réussi à faire venir 70 entreprises en 1999. Elle englobe 473 000 mètres carrés d'aire de trafic, 100 000 mètres carrés de terrains à développer et 72 000 mètres carrés d'unités industrielles à louer. La zone est idéale pour la méthode de production juste-à-temps. Elle devrait connaître prochainement une expansion.

Dubaï, cité Internet et ville des médias

La phase 1 de cette « zone franche » de la technologie et des médias a été achevée à l'automne 2000. Les entreprises de développement logiciel, de TI et des médias profiteront des avantages habituels d'une zone franche ainsi que d'une possibilité de baux renouvelables de 50 ans. En outre, on y met actuellement sur pied un centre de recherche lié aux universités des EAU. La

zone est la seule du pays à offrir la plus grande largeur de bande.

Faire des affaires dans les EAU - visas et permis de travail

Les Canadiens qui ont l'intention de se rendre aux Émirats arabes unis doivent être en possession d'un passeport canadien valide. Un visa de 30 jours est remis automatiquement à chaque visiteur canadien au moment de son arrivée dans le pays.

Les permis de séjour doivent être demandés dans un délai de 30 jours après l'arrivée. Les permis de séjour ont une durée de validité de trois ans et peuvent être renouvelés.

Propriété de l'entreprise

Sauf dans les zones franches, les étrangers ne sont pas autorisés à détenir plus de 49 p. 100 d'une société commerciale à responsabilité limitée. Les 51 p. 100 restants doivent être entre les mains d'un ressortissant des EAU. Les entreprises étrangères peuvent commercialiser leurs produits dans les EAU en passant par ces sociétés à responsabilité limitée ou par des franchises détenues à 100 p. 100 par des ressortissants des EAU. Les entrepreneurs généraux et les entreprises de services doivent avoir des commanditaires qui sont des ressortissants des EAU, un dans chaque émirat où ils font des affaires. Les étrangers ne sont pas autorisés à posséder des terres dans les EAU.

Le gouvernement fédéral des EAU a mis à jour sa législation sur les droits de propriété intellectuelle pour se conformer aux accords de l'Organisation mondiale du commerce. Aucune restriction ne s'applique à l'importation ou à l'exportation de dirhams (monnaie des EAU) ou de devises étrangères par les ressortissants étrangers ou nationaux, sauf les devises israéliennes et celles des pays soumis à des sanctions des Nations Unies. Toutes les autres devises peuvent être librement échangées dans les EAU aux taux du marché. Le secteur gouvernemental comprend les comptes du gouvernement fédéral et de chacun des sept émirats.

Le budget fédéral est essentiellement financé par Abu Dhabi, dont la réserve financière est estimée à 160 milliards $US. En 2001, des observateurs étrangers ont estimé qu'il y avait un petit déficit d'environ 1 milliard $. Il est financé par l'emprunt domestique, surtout par les découverts bancaires, en général des banques où les entités publiques ont une participation - et par des prélèvements sur les actifs à l'étranger. La situation est compensée largement par les avoirs en espèces, actions et obligations. Divers services publics (y compris médicaux) ont fixé des tarifs plus élevés, parfois un barème échelonné, et des droits plus élevés sont imposés aux étrangers.

Le revenu n'est pas imposable dans les EAU. Les banques étrangères versent un impôt de 20 p. 100 sur les bénéfices. Les entreprises pétrolières étrangères qui ont une participation dans des concessions payent des impôts et des redevances sur leurs recettes. Aucune taxe ne s'applique aux produits de consommation et on évalue les droits de douane les plus élevés à 4 p. 100. Il n'y a pas de salaire minimum.

Activité commerciale dans les EAU

Les exportations des EAU se répartissent en trois catégories : exportations pétrolières et gazières d'Abu Dhabi, réexportation des produits à Dubaï et à Sharjah, et exportation de produits locaux. Le pétrole et le gaz représentent la plus grosse partie des exportations des EAU. Néanmoins, la réexportation des biens est une activité économique dynamique et florissante qui contribue énormément à la tendance à la diversification économique du pays. En 1999, sur les 47 milliards d'exportations, le pétrole représentait 18 milliards et la réexportation, 17 milliards.

Les importations, celles destinées au marché local des EAU ou à la

réexportation, attirent les entreprises étrangères vers cette économie ouverte et son emplacement stratégique dans le Golfe. On estime que 40 p. 100 des importations sont réexportées vers les marchés d'autres États du Golfe, du Moyen-Orient, du sous-continent indien, de l'Afrique et d'anciens pays soviétiques d'Asie centrale (marché des pays de la CEI- des vols nolisés de transport de marchandises partent quotidiennement des aéroports de Dubaï, Sharjah et Fujairah à destination de toutes les républiques de l'ex-Union soviétique). Les EAU ont donc des liens commerciaux directs avec une région qui englobe presque le quart de la population mondiale.

Les importations concernent surtout les machines et le matériel de transport (machines, véhicules, matériel aéronautique et électrique), les produits forestiers (papier, bois), la construction, les produits agro-alimentaires et les animaux vivants. La demande de savoir-faire étranger est forte dans le secteur des services, par exemple en conception architecturale, en formation, en consultation financière, en gestion de projets et en technologie de l'information.

Relations commerciales Canada-EAU

Les EAU sont le sixième partenaire commercial du Canada en Afrique du Nord et au Moyen-Orient. En 2000, les exportations de biens canadiens à destination des EAU ont atteint 186 millions $, ce qui représente une augmentation de 80 p. 100 par rapport aux cinq années précédentes, sans que soit prise en compte l'explosion du commerce des services. Comme les prix du pétrole sont nettement plus élevés que prévu et qu'ils se maintiendront en 2001, l'économie des EAU devrait poursuivre sa reprise après le ralentissement de 1998-1999 et constituer un marché encore plus dynamique pour les exportateurs canadiens. Les principaux articles sont notamment le blé, les pièces de moteurs, les automobiles, les hélicoptères, les simulateurs de vol et les embarcations, bien qu'aucun secteur n'ait dominé le marché, ce qui témoigne de la diversité des débouchés qui s'y trouvent. En 1999, le Canada a importé pour 100 millions $ de biens des EAU, surtout des textiles et des vêtements.

Les principaux biens qu'exporte le Canada aux EAU sont les machines et les engins mécaniques, les produits agricoles et les produits du bois, dont la plupart sont destinés aux marchés de réexportation. Les principaux produits importés des EAU à destination du Canada sont les machines, les appareils mécaniques et les textiles. Le Canada occupe une part importante du marché dans le secteur des services, surtout dans ceux de la construction, du pétrole et du gaz, et de l'éducation et de la formation. Les secteurs suivants offrent des perspectives importantes : technologies de l'information et des télécommunications, agro-alimentaire, construction et matériaux de construction, défense, pétrole et gaz, produits médicaux et pharmaceutiques, et électricité et énergie. L'environnement social relativement libéral des EAU demeure un motif d'intérêt supplémentaire pour ceux qui cherchent à profiter de l'opulence de la région.

Les EAU ont une excellente cote auprès de la SEE pour ce qui est du risque de crédit. C'est un marché au comptant et le financement de projets est facilement disponible. Les banques commerciales étrangères et locales peuvent offrir du crédit consortial. La Banque industrielle des EAU accorde des prêts pour les projets industriels.

Les exportateurs canadiens font des affaires dans les EAU en vendant directement aux utilisateurs finaux, au moyen d'ententes à l'amiable et non exclusives de revente, par l'intermédiaire d'un agent ou d'un distributeur ou en établissant une présence par le biais d'une coentreprise ou encore, en autorisant une entreprise locale à vendre leurs produits dans le cadre d'un contrat de licence ou de franchise.

Les ententes de revente conviennent pour les produits où la promotion et le service après vente ne comptent pas. La relation avec le revendeur est à faible risque, mais avec cette forme de marketing, le potentiel de croissance et de profit est limité. Un programme de marketing axé sur la croissance devrait opter pour une autre méthode de pénétration du marché des EAU.

Utilisation d'agents ou de distributeurs, recherche

de partenaire

La législation des EAU ne fait pas la distinction entre agent ou distributeur, considérant les deux comme des agents commerciaux. Tous les agents doivent être enregistrés auprès du ministère de l'Économie et du Commerce. Le choix d'un bon agent est probablement la décision la plus importante de l'exportateur.

Il est impossible de mettre fin à un contrat d'agence, sauf pour motifs valables, ce qui est déterminé par un comité gouvernemental qui tranche généralement en faveur de l'agent local. Dans la plupart des cas, l'agent doit recevoir une compensation même si la décision du comité est favorable à l'entreprise étrangère. Seuls les ressortissants ou les sociétés des EAU qui sont entièrement détenues par des ressortissants des EAU peuvent s'enregistrer comme agents locaux auprès du ministère de l'Économie et du Commerce.

Les modalités des contrats d'agence varient énormément. Les commissions et d'autres formes de rémunération dépendent habituellement de la quantité de travail exigée de l'agent et du volume de vente. Les responsabilités de l'agent et les mesures de rendement devraient être clairement définies. Les agents peuvent être nommés par projet, la relation se limitant à ce projet et prenant fin automatiquement au moment de la rétribution ou de la fin du projet.

Il est capital de définir le territoire géographique d'un agent. La législation des EAU accorde automatiquement l'exclusivité à l'agent qui se trouve dans l'aire géographique couverte par le contrat. Un agent doit avoir une présence et un permis d'exercer dans chaque émirat où il fait des affaires. Il n'y a pas de permis pour l'ensemble des EAU. Les exportateurs canadiens qui veulent obtenir un permis pour l'ensemble des EAU doivent nommer un agent pour chaque émirat ou un agent principal qui a des bureaux ou des sous-agents dans chaque émirat. Presque toutes les maisons de commerce qui réussissent font partie de cette dernière catégorie.

Les lois sur les agences locales interdisent l'importation et la vente de produits alimentaires de marque par quiconque, sauf l'agent principal.

Marketing direct

Sauf dans le cas de grosses commandes, généralement liées à l'approvisionnement d'un projet public ou privé ou à l'utilisation d'une grande entreprise, la méthode de vente directe à l'utilisateur final convient uniquement aux exportations inhabituelles de faible volume. Pour la plupart des exportateurs qui recherchent un réseau de vente à gros volume et le moyen d'atteindre rapidement leur chiffre d'affaires, les campagnes agressives menées par les distributeurs locaux ont constitué la meilleure stratégie de marketing.

Coentreprises permis

Maintenir une présence locale dans les EAU comporte des avantages particuliers, car les représentants des entreprises et des gouvernements aiment mieux traiter avec quelqu'un qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance. Les relations personnelles ont toujours compté dans les affaires au Moyen-Orient. En outre, les entreprises locales sont plus proches du marché, des clients et des contacts locaux et régionaux et d'autres éléments influant sur les affaires.

La législation des EAU exige que toutes les entreprises détiennent un permis et aient une participation nationale d'au moins 51 p. 100. Il y a des exceptions à cette règle, les plus pertinentes pour les sociétés canadiennes étant celles qui concernent les entreprises exerçant des activités dans les zones franches, les entreprises de professionnels ou d'artisans et les succursales ou les bureaux de représentation. Pour chacune de ces exceptions, une propriété exclusivement étrangère est autorisée, mais avec des restrictions quant à la portée possible des activités commerciales.

S'il faut une participation majoritaire locale dans les coentreprises établies avec des sociétés étrangères, la distribution des bénéfices et des pertes peut être prescrite. Une coentreprise n'a pas besoin de permis et les modalités de l'accord

n'ont pas non plus à être publiées. Le partenaire étranger traite avec des tiers au nom de la coentreprise locale.

Les banques, les assurances et les entreprises financières doivent être gérées comme des sociétés à participation publique. Il faut une capitalisation minimale de 10 millions de dirhams (2,725 millions $US); le président et la majorité des directeurs doivent être des ressortissants des EAU, et la distribution des bénéfices est plus restrictive que celle permise sous un régime de coentreprise. Toutefois, les banques, les assureurs et les entreprises financières étrangères peuvent établir une présence dans les EAU en exploitant une succursale ou un bureau de représentation. Cette option permet une participation à 100 p. 100 étrangère, mais en général, elle limite les activités commerciales aux opérations à l'étranger.

L'octroi de licences pour les procédés de fabrication est un marché en croissance, surtout depuis que les EAU ont décidé de rehausser la qualité et la diversité de la production locale. Cependant, le marché total des licences industrielles demeure relativement modeste, en raison du faible niveau d'activité du pays dans le domaine de la fabrication.

L'activité liée aux licences ou permis concerne surtout la fabrication et/ou le marketing d'articles de marque. Les détenteurs de licences relatives à des logotypes sportifs, des universités, des personnages de dessin animé, etc. desservent un marché très actif où le revenu disponible est l'un des plus élevés du monde. Les licences sont un moyen efficace et rapide de répondre à la demande actuelle, en particulier parmi les jeunes consommateurs qui adoptent le style nord-américain.

Étapes à suivre pour établir un bureau

Les exigences juridiques auxquelles doivent se soumettre les entreprises canadiennes qui établissent un bureau dans les EAU dépendent surtout de la nature de l'activité commerciale menée par l'entreprise, de son niveau d'engagement dans les EAU et de l'émirat où elle est installée. Cependant, les lois se ressemblent dans les différents émirats.

Les entreprises canadiennes ont besoin d'un commanditaire local, pour l'entreprise et pour les employés résidents. Le commanditaire doit être un ressortissant des EAU ou une institution nationale, comme une zone franche. Le commanditaire peut participer à l'activité commerciale, ou fournir simplement un service, contre rétribution, en assurant les fonctions administratives requises par la loi.

Les entreprises doivent avoir obtenu un permis dans l'émirat où elles ont élu domicile avant de lancer leurs activités commerciales. En général, chaque émirat délivre des permis de commerce couvrant toutes sortes d'activités commerciales, des autorisations d'exercer, pour les professions libérales et les services, des permis industriels pour les activités industrielles et de fabrication et des permis professionnels pour les artisans. Pour certaines catégories d'activités, les permis doivent être approuvés par certains ministères fédéraux et d'autres organismes : par exemple, les banques et les institutions financières, par la Banque centrale des EAU; les compagnies d'assurances et organisations connexes, par le ministère de l'Économie et du Commerce; la fabrication, par le ministère des Finances et de l'Industrie; et les produits pharmaceutiques et médicaux, par le ministère de la Santé. Des procédures plus précises s'appliquent aux entreprises qui exercent des activités de production du pétrole et du gaz et aux industries connexes.

En plus des permis requis, toutes les entreprises canadiennes actives dans les EAU doivent être enregistrées auprès de la chambre de commerce de chaque émirat où un permis leur a été délivré. Dans les EAU, les chambres de commerce font partie du gouvernement et l'adhésion est obligatoire. Les entreprises doivent décider de la raison d'être du bureau qu'elles souhaitent établir, car c'est ce qui déterminera les exigences en matière de propriété. Pour les entreprises qui assurent des fonctions régionales de marketing ou d'administration, un bureau de représentation, qui permet une propriété à 100 p. 100, peut être la meilleure solution. On conseille aux entreprises qui assurent des services à l'étranger d'établir une succursale, ce qui permet également une

propriété à 100 p. 100. La propriété exclusive est aussi possible lorsqu'on établit un bureau dans l'une des zones franches des EAU, peu importe le genre d'activité.

Facteurs/techniques de vente

La tradition commerciale des EAU est celle de l'intermédiaire ou du marchand par lequel passent les biens produits par des gros fabricants en direction de l'Asie du Sud, du Golfe et de l'Afrique de l'Est. Aujourd'hui, avec Dubaï comme carrefour, les EAU desservent les marchés de l'Afrique du Nord, de l'Afrique du Sud, de l'Afrique de l'Ouest, de l'Afrique centrale, du reste du Moyen-Orient et des nouveaux États indépendants de l'Asie centrale. Les coutumes du commerce international (lettres de crédit datées à l'avance et finances de banques internationales) exigeaient généralement que les marchands confient à des partenaires d'autres tribus et groupes ethniques des articles de valeur pendant de longues périodes et sur de grandes distances, ce qui a favorisé un style commercial où les relations personnelles et la confiance dans l'intégrité sont essentielles. Ainsi, le prix du produit et les relations personnelles sont les facteurs déterminants sur le marché des EAU.

Les EAU attirent davantage les exportateurs et les investisseurs canadiens depuis la dernière décennie parce qu'on y comprend mieux aujourd'hui la valeur à long terme et qu'on ne s'attache plus uniquement au prix d'achat le plus bas. La qualité du produit, le service après-vente et les exigences de maintenance régulière influent sur les décisions d'achat aujourd'hui dans les EAU, car il existe un effet de couches qui sépare l'échelon le plus haut de toutes les décisions, sauf des plus importantes. Les nombreux cadres expatriés d'entreprises établies dans les EAU apportent avec eux des concepts de gestion très nouveaux.

Mais cette nouvelle tendance dont il faut se féliciter n'a pas fait diminuer l'importance des relations personnelles, surtout lorsqu'il faut traiter avec les ressortissants des EAU. Puisqu'il faut du temps pour développer des relations de travail, on conseille aux Canadiens de consacrer du temps sur le marché, en y établissant de préférence une présence locale. Le contact en face à face est essentiel avec un commanditaire, agent ou partenaire local qui a un accès suffisant aux cercles qui comptent le plus dans telle ou telle activité commerciale ou qui jouit d'une influence suffisante sur ces cercles.

Les entreprises canadiennes qui vendent des biens de consommation à des négociants des EAU doivent savoir que rien ne remplace le prix. Les marchés publics sont aussi beaucoup axés sur le moins-disant, à condition qu'il se conforme à toutes les spécifications techniques.

Les EAU sont moins conservateurs que les autres États arabes, et l'anglais se parle couramment, mais on s'attend à ce que les entreprises se montrent sensibles aux traditions locales et au culte musulman. Il est souhaitable et très efficace d'avoir des emballages et des publicités en arabe pour commercialiser des biens de consommation.

Promotion du commerce

De fin septembre à mai, sauf durant le mois sacré du Ramadan, les EAU accueillent de façon ininterrompue une série de grandes conférences et foires internationales se faisant de plus en plus nombreuses. Nous conseillons aux Canadiens d'envisager de participer à l'une de ces foires, ce qui constitue un excellent moyen d'évaluer le marché et d'y entrer.

Service après-vente/soutien-client

Les marchés commercial et industriels sont aussi très concurrentiels. Pour ces marchés, le prix est également un facteur clé dans la décision d'achat, mais la qualité, la durabilité et le service après-vente deviennent des facteurs de plus en plus déterminants, que l'acheteur soit le gouvernement ou une entreprise. L'importance accordée au service après-vente favorise les produits soutenus par des distributeurs locaux, qui disposent de stocks suffisants de pièces et d'une capacité de maintenance régulière. La formation d'un personnel compétent en

entretien et en réparation est un facteur déterminant pour le marketing destiné au segment le plus exigeant du marché.

Vendre au gouvernement

Les acheteurs gouvernementaux sont le gouvernement fédéral ou les émirats. Les achats fédéraux sont administrés par l'organisme concerné d'Abu Dhabi ou de Dubaï. Les achats des émirats sont arrangés par l'autorité compétente locale, souvent avec l'aide de l'organisme fédéral. Dans la plupart des cas, sauf s'il s'agit d'achats militaires, les entités gouvernementales traitent uniquement avec des entreprises enregistrées dans les EAU et optent pour des produits locaux plutôt que pour des produits importés. C'est uniquement lorsqu'un bien ou un service de qualité acceptable ne peut être obtenu localement que l'organisme d'achat recherche d'autres sources. L'envoi direct d'offres à certaines entreprises déjà présélectionnées par l'organisation en question est une pratique courante.

La structure militaire des EAU fonctionne sous la direction du ministère de la Défense, les éléments nationaux (armée de terre, armée de l'air et marine) relevant du Quartier général à Abu Dhabi. Ses règles d'approvisionnement interdisent de passer par des agents et exigent le recours à une compensation économique qui représente 60 p. 100 de la valeur du contrat.

Les biens et les services canadiens jouissent d'une excellente réputation pour leur qualité, sauf dans le secteur des hydrocarbures, ils sont sous-représentés sur ce marché. Pour l'approvisionnement militaire et civil et les projets gouvernementaux, les Canadiens devraient s'efforcer d'établir une présence dans les EAU et de faire présélectionner leurs biens ou leurs services afin de pouvoir soumissionner. La concurrence au sein du secteur public est très vive. Certains très gros projets d'approvisionnement sont en cours, car les gouvernements des EAU investissent énormément dans des projets d'infrastructure comme les routes, les systèmes de production et de distribution d'électricité, les installations de dessalement, les systèmes d'égout, le logement public, les installations de loisirs, les hôpitaux et autres centres et services médicaux, les écoles, les installations d'athlétisme, les raffineries et autres installations de traitement des hydrocarbures, les aéroports et les édifices gouvernementaux.

Protéger votre produit contre les contrefaçons

Les EAU étaient naguère un important centre de production, de vente et d'exportation de produits piratés et de contrefaçons. Toutefois, le gouvernement a promulgué de nouvelles lois et a commencé à appliquer des mesures coercitives afin de respecter les normes internationales. La situation globale s'est améliorée, surtout pour le respect du droit d'auteur visant les enregistrements audio et vidéo, et dans une moindre mesure mais de façon importante pour les logiciels, mais il reste d'importants problèmes à régler. C'est particulièrement le cas dans le domaine des brevets, surtout ceux qui visent les produits pharmaceutiques.

Il est important que les EAU aient signé l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce en 1994 et soient devenus membres de l'Organisation mondiale du commerce. Mais les entreprises canadiennes qui veulent enregistrer des marques de commerce, des droits d'auteurs ou des brevets dans les EAU doivent s'adresser à un conseiller juridique local pour obtenir de l'aide.

Nécessité de faire appel à un avocat local

Selon la taille, la complexité et la nature de l'activité qu'elle doit exercer, l'entreprise peut avoir besoin d'un avocat local. Le système judiciaire des EAU est très différent de celui du Canada. Avant l'ère moderne, les affaires étaient régies par le droit religieux, la charia et la coutume. Le droit codifié fondé sur des normes modernes évolue, tout comme les pratiques fondées sur le droit, par exemple les procédures des tribunaux et les autres procédures judiciaires.

Lorsque le droit semble régir certaines pratiques selon des principes

généralement admis, les expressions et les définitions diffèrent souvent des interprétations habituelles. La lettre est une chose, le fond en est une autre. Entre autres différences avec le système canadien, les questions de permis, d'enregistrement, de commandite, d'immigration et de droit du travail pour une main-d'œuvre composée presque exclusivement d'expatriés, la difficulté de mettre fin à un accord de représentation, les exigences en matière de partenariat et la préférence donnée aux ressortissants locaux dans le règlement des différends, sont autant d'éléments qui devraient fortement inciter les entreprises canadiennes à consulter un conseiller juridique local. De nombreux cabinets d'avocats sont habitués à traiter avec des clients canadiens et ont l'expérience du marché local.

Contacts

Ambassade du Canada http://www.infoexport.gc.ca/ae
P.O. Box 6970, Abu Dhabi, UAE
Tél. : (971) 2-445-6969. Téléc. : (971) 2-445-8787

Canadian Consulate http://www.infoexport.gc.ca/ae
P.O. Box 52472, Dubai, UAE
Tél. : (971) 4-352-1717 Téléc. : (971) 4-351-7722

Ce site est-il pour vous ? | Notre engagement
Nos études de marché et nos services personnalisés à l'étranger par industries, par pays
Liens aux autres services

Avis importants Dernière mise à jour du site: 2002/08/07